



**5 BONNES RAISONS DE  
CHOISIR CNP ASSURANCES**

**CAP SUR  
LA PROTECTION  
EN EUROPE**

assurer tous les avènements





# 01 offrir les services d'un assureur leader à vos clients emprunteurs

Près de 20 millions de personnes en Europe ont choisi  
les solutions de prévoyance et de protection  
de CNP Assurances pour faire face à l'imprévu.

## UNE HISTOIRE DE CONFIANCE

En 160 ans, CNP Assurances a prouvé sa capacité à dépasser les crises. Son origine publique favorise son accessibilité et inspire son éthique. Ses résultats et sa solvabilité témoignent de sa robustesse autant que de sa dynamique. Le tout conforte la confiance des partenaires de CNP Assurances et des assurés sur le marché très concurrentiel de l'assurance.

## UNE HISTOIRE D'EXPERTISE À PARTAGER

Numéro 1 de l'assurance emprunteur en France avec 12 millions d'assurés, CNP Assurances a progressivement étendu son périmètre à l'Europe dans les années 2000. Cette position donne au Groupe une connaissance inégalée des assurés : l'offre de CNP Assurances est ajustée aux besoins de son temps. Elle lui donne aussi une maîtrise optimale du

risque, de la conception des produits à la gestion de la sinistralité. Cette expertise renforce l'attractivité des contrats pour les assurés et valorise leur rentabilité pour les partenaires.

### UNE HISTOIRE DE CONQUÊTE

CNP Assurances accélère sa diversification dans les métiers de la protection en s'appuyant sur des partenariats multiples. L'assurance emprunteur est au cœur de sa stratégie. La *business unit* dédiée réunit les équipes marketing, commerciale, actuarielle, juridique, de souscription et de gestion des sinistres. Elle intègre également les activités européennes pour favoriser les synergies et dote CNP Assurances d'un dispositif complet et performant dans le service aux clients emprunteurs.

## Le choix d'un assureur responsable

Assurer  
humainement  
et sans exclusive  
est une valeur  
fondatrice de  
CNP Assurances,  
partagée par  
ses partenaires.

Notre ambition est de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes dans une logique d'assureur et d'investisseur responsable. Une démarche saluée par les analystes extra-financiers :

**7<sup>e</sup>/37** pour le secteur assurance Europe  
[www.vigeo.com](http://www.vigeo.com)

**8<sup>e</sup>/140** pour le secteur assurance monde  
[www.sustainalytics.com](http://www.sustainalytics.com)

Notre Bilan RSE est téléchargeable sur  
[www.cnp.fr](http://www.cnp.fr)

## UN GROUPE SOLIDE

**N° 1**

de l'assurance de  
personnes en France,

**et dans le TOP 5**

de l'assurance de  
personnes en Europe.

**160 ans**

d'expérience des  
risques assurantiels.

### Un groupe public

La Caisse des Dépôts,  
établissement financier  
de l'État français, est  
le principal actionnaire  
de CNP Assurances  
(40,8 %).

**2 marchés**

**Europe :** une position  
solide sur un marché  
mature avec plus de  
500 millions d'habitants.

**Amérique latine :**  
une position forte  
au Brésil sur un marché  
en croissance rapide.

**306 Md€**

d'encours moyens en 2014\*

**Plus de 1 Md€**

de résultat net moyen annuel  
par du Groupe depuis 2006.

**185 %**

de taux de couverture des  
risques (en Solvabilité 2).

\* Hors participation différée aux bénéfices.

## UN MODÈLE OUVERT

**Leader**

de l'assurance emprunteur  
en Europe, avec près de

**4 Md€**

de chiffre d'affaires.

Une présence dans

**14** pays d'Europe.

Une distribution  
**100 % partenaires**  
via des grands réseaux  
bancaires et des  
partenariats ciblés  
en Europe.

**Toutes  
les expertises utiles**

réunies dans  
une *business unit*  
pour vous accompagner  
de bout en bout.

**Un réseau médical**

actif contribue à la maîtrise  
de la sinistralité, et

**+ de 500 000  
questionnaires**

de santé étudiés par an  
en France confortent  
une expertise unique.

**Une activité certifiée**

ISO 9001 version 2008  
en France depuis 15 ans.

# 02

## partager une culture du partenariat

C'est un choix depuis l'origine, CNP Assurances conçoit et gère des produits d'assurance, et confie leur distribution à des partenaires.

### L'UNION DES SAVOIR-FAIRE

CNP Assurances apporte l'expertise technique des risques en prévoyance individuelle et l'expérience industrielle de l'assurance emprunteur. En contrepartie, le distributeur apporte la proximité de son réseau pour capter la clientèle et sceller avec elle une relation performante et durable.

L'expertise de CNP Assurances est reconnue dans tous les types de crédit : immobilier, consommation et financement affecté, notamment à l'automobile. Le réseau du distributeur peut être physique ou numérique.

### UNE RÉUSSITE DANS LA DURÉE

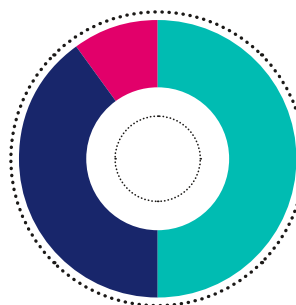
Le Groupe croit, par sa culture et son expérience, à la stabilité des liens avec ses distributeurs, au progrès pas à pas dans la connaissance de leur marché et à l'adaptation permanente de ses offres aux besoins. Cette vision à long terme se concrétise dans des accords de partenariat ou de distribution négociés sur plusieurs années et souvent renouvelés au titre d'une relation de confiance. Ils prévoient les domaines d'assurance développés ensemble, le partage des rôles, les engagements de qualité de service et les process pour optimiser et sécuriser tous les temps de la vie du contrat.



## DES DISTRIBUTEURS D'HORIZONS DIFFÉRENTS

Crédit Agricole, Caisses d'Épargne, La Banque Postale, Banque Populaire, Caisse des Dépôts, Bpifrance, Boursorama Banque, Santander Consumer Finance, Barclays, UniCredit, Banque Casino, GDF Suez, Orange, MGEN, CIL... Le Groupe est partenaire de plus de 300 établissements financiers en France et en Europe : des banques généralistes ou spécialisées en crédit immobilier, des banques à réseau et en ligne, des acteurs du crédit à la consommation, des enseignes de la grande distribution et des facturiers, des mutuelles et des acteurs de l'économie sociale. Le multipartenariat est le socle du modèle d'affaires de CNP Assurances.

## NOTRE PORTEFEUILLE ASSURANCE EMPRUNTEUR EN EUROPE



- Prêts immobiliers : 50 %
- Prêts personnels (non affectés) : 40 %
- Prêts affectés (automobile...) : 10 %

### Avec Crédit Agricole, plus de 50 ans de partenariat réussi

Depuis 1961, les prêts immobiliers et les crédits à la consommation du Crédit Agricole sont couverts par CNP Assurances, grâce à une gamme complète de solutions à destination des particuliers et des professionnels. Résultat : 1,7 milliard d'euros de chiffre d'affaires en 2014 et plus de 5 millions d'assurés aujourd'hui.

« En 2015, nous déployons de nouvelles solutions avec CNP Assurances pour adapter notre offre au monde digital, notamment la souscription en ligne. Ensemble, nous analysons notre *mix marketing* pour l'ajuster aux nouveaux comportements d'achat de nos clients et à leurs attentes de protection. »

**ANDRÉ FRAGNIÈRE,**  
directeur d'ADICAM (Crédit Agricole)

### Avec Santander Consumer Finance, le nouveau partenariat paneuropéen

En s'associant à Santander, leader du crédit à la consommation, dans dix pays européens, CNP Assurances accélère sa distribution de l'assurance emprunteur en modèle ouvert (plus de 100 000 points de vente). Ce développement renforce sa présence en Europe, avec notamment un accès aux marchés allemand et polonais.

« Alliance de l'expertise technique du groupe CNP Assurances en couverture de prêts et de notre puissance de distribution en Europe, notre partenariat promet de créer de la valeur pour nos deux groupes et pour nos clients. »

**JOAQUÍN CAPDEVILA,**  
responsable d'Assurances  
de Santander Consumer Finance

### Avec UniCredit, la protection au cœur de l'offre

Plus de 160 collaborateurs animent la filiale commune CNP UniCredit Vita, qui renforce son offre de prévoyance pour répondre au besoin croissant des Italiens de se protéger contre les aléas de la vie. Elle est distribuée dans 4 000 agences à travers l'Italie auprès des plus de 8 millions de clients d'UniCredit.

« Nous travaillons, depuis plusieurs années, avec nos partenaires assureurs au développement de solutions de protection. Nous pensons que nous créons de la valeur pour nos clients, dans un marché caractérisé par une faible pénétration de l'assurance et, en conséquence, une exposition élevée des familles italiennes. »

**PIERO BOTTO,**  
directeur de Bancassurance UniCredit



# 03

## réinventer la protection en pionnier sur votre marché

Si nos partenariats sont modulables et se négocient sur mesure, l'esprit d'innovation est une constante et la marque de fabrique de CNP Assurances.

### L'ASSURANCE À L'HEURE DIGITALE

Les nouvelles technologies simplifient la vie de vos clients et la tâche de vos conseillers. CNP Assurances inaugure la dématérialisation de l'assurance emprunteur immobilier à toutes les étapes de la vie du contrat : de l'adhésion en quelques clics, grâce à la signature électronique du bulletin d'adhésion et du questionnaire santé, jusqu'au traitement du sinistre en ligne. Le format *full on line* de CNP Assurances raccourcit significativement le délai pour le client, optimise le travail de

*back* et *middle office* et sécurise le stockage des documents d'adhésion. De quoi prendre une longueur d'avance et redynamiser l'image de l'assurance.

### LA SOLUTION DE GESTION QUI COLLE À VOTRE MODÈLE

Les prestations de CNP Assurances s'adaptent à l'organisation et au choix de chaque partenaire. Adhésions, sinistres et flux financiers : le niveau de délégation est ajusté au contexte du partenariat et

va du plus large au plus restreint. La gestion des contrats emprunteur peut être intégrée, déportée sur nos plateformes européennes ou externalisée sous le contrôle de CNP Assurances auprès d'organismes qualifiés et homologués. Les échanges, la qualité des données et le *reporting* répondent au plus haut standard d'exigence du marché.

## DES PRODUITS INNOVANTS QUI ENRICHISSENT VOTRE OFFRE

Les partenariats de CNP Assurances permettent de concevoir des produits de protection adaptés à chaque réseau, qui répondent à des risques réels de la vie d'aujourd'hui et à des préoccupations clés des clients. Ainsi, la garantie budget aide à maintenir le niveau de vie de l'assuré en cas d'incapacité de travail ou de perte d'emploi, la garantie factures assure la prise en charge des dépenses d'énergie, et la garantie prévoyance du locataire couvre une partie du loyer en cas de coup dur. La garantie maladie redoutée assure un soutien financier en cas de problème de santé majeur comme le cancer et l'infarctus.

Le Groupe explore des pistes nouvelles comme les garanties affinitaires dédiées aux utilisateurs de réseaux sociaux, des garanties packagées couvrant une large palette de risques de la vie quotidienne et sur une offre combinée de type protection famille en couverture de prêt et en prévoyance. Une approche « besoin client » qui forge le succès des solutions de protection de CNP Assurances.

## EXEMPLE POUR UN ACTEUR MAJEUR DE LA GRANDE DISTRIBUTION

- **Garanties** : assurance emprunteur sur des crédits *revolving* et amortissables, et assurance dommages (perte et vol de carte, garantie achats, bonne fin de livraison, vol d'espèces).
- **Canal de vente** : en face-à-face dans les hyper et supermarchés et en ligne.
- **Résultats** : 480 000 emprunteurs assurés, 500 000 cartes assurées.
- **Innovations en perspective** : protection des données sur Internet, e-réputation.

.....

Le Groupe explore  
des pistes  
nouvelles comme  
les garanties  
affinitaires dédiées  
aux utilisateurs de  
réseaux sociaux.

.....

## CNP Assurances inaugure les contrats emprunteur 100 % en ligne avec Boursorama Banque

Pour accompagner la numérisation des processus bancaires et la montée des *pure players* du crédit, CNP Assurances a mis au point un process 100 % Web intégrant un système d'adhésion expert avec signature électronique. En s'adaptant au modèle de Boursorama Banque, qui distribue ses produits exclusivement via Internet, le Groupe conforte son avance sur la concurrence. Résultats 2014 : 80 % des adhésions signées en ligne en temps réel (soit 4 000 contrats), et plus de 95 % sous 48 heures au maximum. Un tel service suppose d'importants développements informatiques avec le partenaire et implique de revisiter l'ensemble des processus, de l'adhésion à la gestion des sinistres et celle des réclamations. L'enjeu consiste à satisfaire à la fois les impératifs de simplicité pour l'assuré, d'efficacité commerciale pour le partenaire et de sécurité pour tous. Une expérience réussie qui peut maintenant être déployée au profit d'autres partenaires.



# 04

## stimuler vos ventes grâce à notre accompagnement de bout en bout

Nos garanties décès, incapacité, perte d'emploi protègent utilement vos clients emprunteurs en confortant l'attractivité de vos crédits. De plus, notre diversification active dans la protection vous ouvre des perspectives de développement rapide.

### UNE OFFRE QUI RÉPOND AUX ATTENTES

Nous vous écoutons pour révéler les besoins de vos clients. Notre expertise en marketing nous permet d'ajuster notre offre en la segmentant, du standard au sur-mesure. Notre maîtrise de la technique actuarielle garantit son équilibre économique autant que sa compétitivité. Nos garanties couvrent un large éventail de profils d'emprunteur : standards, seniors ou patrimoniaux. En couverture de prêts immobiliers, elles permettent au plus grand nombre de personnes, y compris celles présentant un risque aggravé de santé, de trouver une solution d'assurance et d'emprunter. Ces solutions peuvent être complétées par une palette de produits de protection à forte valeur d'usage, simples et accessibles à tous vos clients (garantie

budget, couverture facture, garantie accident de la vie, maladie redoutée ou prévoyance du locataire).

### TOUS LES OUTILS D'UN LANCEMENT RÉUSSI

CNP Assurances vous fait bénéficier de son expertise en marketing opérationnel, une prestation qui fait partie intégrante de son offre. Ensemble, nous définissons le parcours client court, intuitif, sécurisé et adapté à vos process de vente. Nous élaborons les documents de communication pour chaque canal (plaquette, *newsletter*, *e-mailing*, *web to call*) et les argumentaires de vente en face-à-face et au téléphone.

### NOS FORMATIONS MOTIVENT VOS COMMERCIAUX

Notre équipe de formateurs expérimentés accompagne nos partenaires avec des modules de formation efficaces. Ils facilitent l'appropriation de l'offre d'assurance en démystifiant sa technicité. Ils initient les commerciaux à l'approche « besoin client » pour augmenter le taux d'adhésion et leur score de vente.

### LA DYNAMIQUE D'ANIMATION NE S'ARRÊTE JAMAIS

La plateforme téléphonique client répond à toutes les questions concernant l'offre produit, la réglementation ou les process. Les campagnes de marketing direct déclenchées quelques mois après la conclusion du crédit facilitent l'adhésion des clients à d'autres offres et permettent de capitaliser sur la confiance acquise.





## EXEMPLE POUR UN FOURNISSEUR D'ÉNERGIE MAJEUR EN FRANCE

- **Garantie** : la prise en charge de la facture jusqu'à 5000 euros en cas de décès accidentel, incapacité de travail et perte d'emploi.
- **Outils fournis** : ciblage des clients, script de vente, traitement des objections et analyse commune des résultats quantitatifs (taux de contacts utiles, de concrétisation, chiffre d'affaires) et qualitatifs (écoute clients, enquêtes).
- **Résultats** : plus de 200 000 clients assurés.
- **Perspective** : distribution multicanale, augmentation du taux de pénétration sur les 11 millions d'abonnés (équipement du portefeuille)...

Ensemble, nous définissons le parcours client court, intuitif, sécurisé et adapté à vos process de vente.

## EXEMPLE POUR UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE DU MARKETING RELATIONNEL\*

- **Garantie** : décès accidentel.
- **Distribution** : campagnes de marketing direct (*mailing, push mail, plateforme téléphonique...*).
- **Résultats** : plus de 5 % de taux de retour sur les campagnes de télémarketing.
- **Perspective** : développement d'une gamme de produits sur mesure, simples et innovants, alliant assurance et assistance (garanties budget, agression, maladies redoutées...).

\* Spécialiste de la vente de magazines et de produits culturels, 3 millions d'abonnés actifs, 4 millions d'adresses.

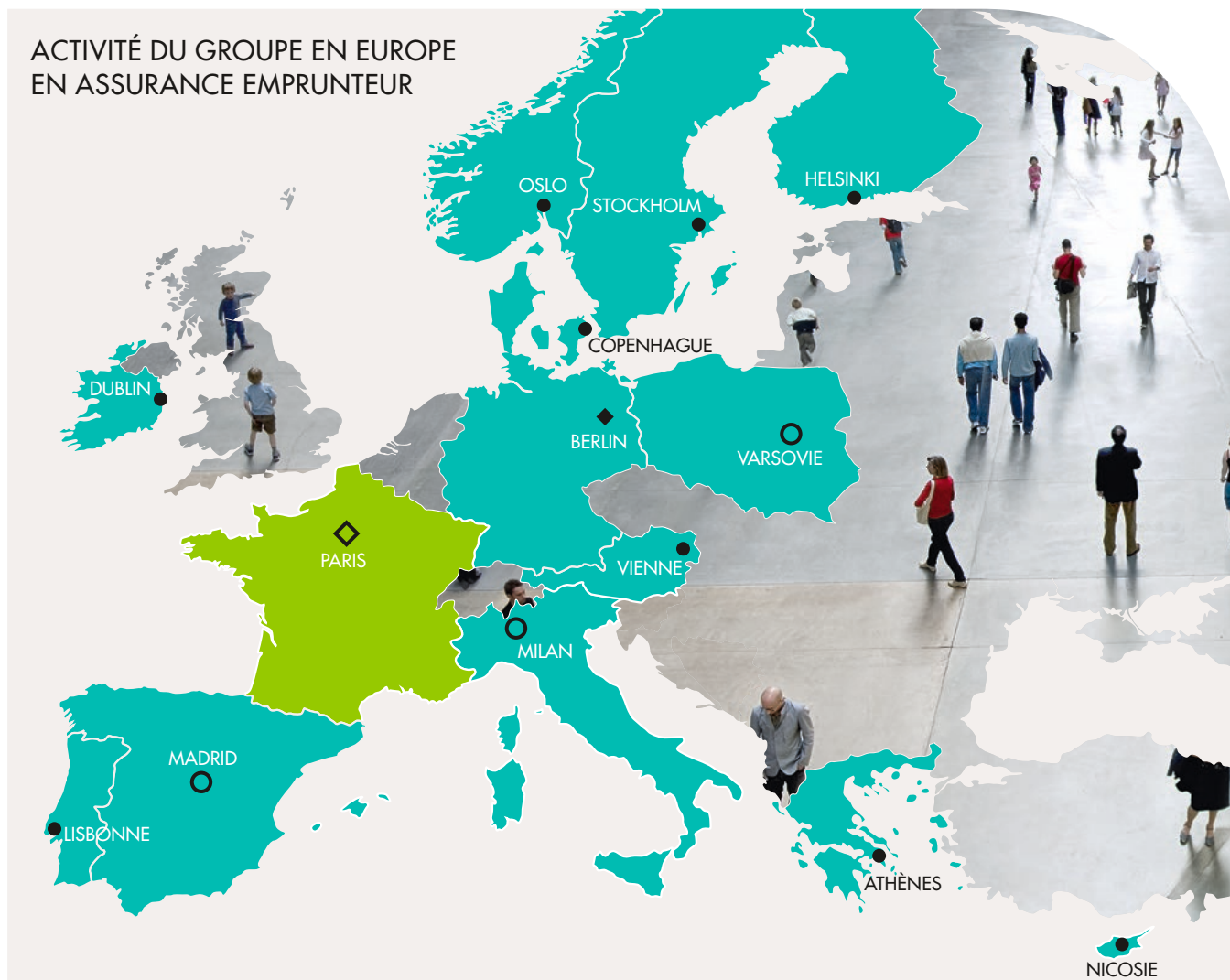


# 05

## construire l'Europe de l'assurance emprunteur avec nous

Paris, Madrid, Milan, Dublin et demain Munich...,  
CNP Assurances conforte son développement  
à l'échelle européenne en s'appuyant sur ses bases  
existantes et en ouvrant son modèle à  
de nouveaux partenaires distributeurs ambitieux.

## ACTIVITÉ DU GROUPE EN EUROPE EN ASSURANCE EMPRUNTEUR



Avec près de **4 Md€** de chiffre d'affaires, le Groupe est leader de l'assurance emprunteur en Europe.

### Chiffre d'affaires par pays

- < 50 M€
- > 50 M€ < 500 M€
- ◆ > 500 M€ < 1 Md€
- ◇ > 1 Md€ < 3 Md€

### CNP Assurances

France, Italie, Espagne,  
Irlande, Allemagne

### CNP UniCredit

Italie

### CNP Partners

Italie, Espagne, Portugal

### CNP Santander

Allemagne, Italie, Espagne,  
Pologne, Autriche, Norvège,  
Suède, Danemark, Finlande,  
Irlande

### CNP Cyprus Insurance

Chypre, Grèce

**N° 1** de l'assurance de  
personnes en France, et dans  
**le TOP 5** européen

**28 millions**  
**d'assurés** en prévoyance et  
protection dans le monde, dont  
près de 20 millions en Europe.

Mars 2015 – CNP Assurances – Business unit clientèles modèle ouvert – Conception et réalisation ©Textuel La Mine – Crédits photos : © Stéphanie Tétu/Picturetank - Lina Arvidsson/Gettyimages - Thomas Linkel/LAIF-REA - Thomas Barwick/Gettyimages - Stéphanie Tétu/Picturetank - Paul Bradbury/Gettyimages - Kniel Synnatzschke/Plainpicture - Sabine Joosten/Plainpicture - Karl Heinz Raach/LAIF-REA - Julie Guiches/Picturetank. – Fabrication : eg+ worldwide. Réf. Marque et communication corporate/2015/Brochure/KM-BUCMO

Ce produit est issu de forêts gérées durablement, de sources recyclées et contrôlées.



